

# MÉTODOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO EN AUTOBÚS

---

**DOMINGO ERNESTO DUEÑAS RUIZ**


*Ingeniero en Transportes y Vías  
Doctor Ingeniero en Caminos, Canales y Puertos  
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia  
doduenasr@yahoo.com*

**HENRY JAIMES MONSALVE**

*Ingeniero en Transportes y Vías  
Candidato a Magíster en Ingeniería con énfasis en Transporte  
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia  
hjaimes@argentina.com*

*Fecha de Recibido: 03/10/2008*

View metadata, citation and similar papers at [core.ac.uk](http://core.ac.uk)

brought to you by  **CORE**

provided by Universidad Industrial de Santander: Revistas Institucionales UIS

Este trabajo presenta una descripción de los métodos UPV y TCQSM desarrollados para determinar la calidad y el nivel de servicio del transporte público colectivo urbano en autobús, con el fin de dar un marco de referencia que permita hacer una comparación de los dos (2) métodos para establecer el grado de compatibilidad en las escalas del nivel de servicio formuladas. Como resultado de esta investigación, se presentan las aportaciones de los métodos estudiados para medir la calidad del servicio del transporte público colectivo urbano en autobús.

**Palabras clave:** Transporte urbano, calidad del servicio, nivel de servicio

## ABSTRACT

This paper shows a description about UPV and TCQSM methods, developed to determinate quality and service level in urban collective public transit by bus, in order to provide a framework which permits to make a comparison of these two (2) methods to obtain the compatibility degree among formulated scales of service level. As a result of this research, this paper presents contributions of analyzed methods to measure service quality of urban collective public transit by bus.

**Keywords:** Urban Transportation, Service Quality, Service Level